

INTISARI

Yogyakarta merupakan salah satu destinasi pariwisata yang mulai diminati oleh masyarakat luas. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara yang terus meningkat di setiap tahun. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan, diperlukan akomodasi sebagai tempat tinggal sementara wisatawan selama berwisata. Di Yogyakarta terdapat banyak hotel yang digunakan sebagai tempat tinggal oleh para wisatawan. Salah satu hotel yang ada di Yogyakarta adalah Indoluxe Hotel Jogjakarta. Indoluxe Hotel Jogjakarta merupakan hotel bintang empat yang terletak di utara pusat Kota Yogyakarta. Sistem kerja yang diterapkan di hotel ini adalah setiap karyawan dituntut untuk melakukan lebih dari satu pekerjaan dalam satu waktu.

Penelitian ini akan membahas mengenai sistem kerja karyawan yang dituntut untuk mengerjakan lebih dari satu pekerjaan dalam satu waktu beserta implementasinya. Penjelasan yang ditulis di dalam penelitian ini menggunakan metode pengambilan data partisipatoris yang di dalamnya terdapat teknik wawancara dengan beberapa narasumber yang berpengalaman di bidang yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa penerapan sistem kerja ganda dalam satu posisi pekerjaan dapat meningkatkan kerjasama Departemen *Front Office* dalam menjaga citra hotel dan menangani keluhan tamu di Indoluxe Hotel Jogjakarta.

Kata Kunci : Sistem Kerja, Implementasi, *Front Office*, *Multi Tasking*, Indoluxe

ABSTRACT

Yogyakarta is one of the tourism destinations which begin in demand by the public. This is proved by the increasing number of domestic and foreign tourist arrivals every year. Along with increasing the number of tourists, the accommodations as travelers stay during the tour is needed. In Yogyakarta, there are many hotels that are used to stay by tourists. One hotel in Yogyakarta is Indoluxe Hotel Jogjakarta. Indoluxe Hotel Jogjakarta is a four-star hotel located in the northern center of Yogyakarta. The system at this hotel is every employee is required to perform more than one job at a time.

This research will discuss the system for employees who are required to work more than one job at a time and its implementation. Explanations that are written in this study using participatory data collection methods in which there are techniques of interviews with several sources that experienced in the field that will be discussed in this study.

The result of this research is the application of the system of double work in a job position can improve cooperation in the Front Office Department in maintaining the hotel's image and handle guests complaints at Indoluxe Hotel Jogjakarta.

Keywords : Job System, Implementation, Front Office, Multi Tasking, Indoluxe